

交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處

104 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部 100 年 12 月 5 日交秘字第 1000011604 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」暨交通部觀光局 103 年 12 月 12 日觀企字第 1032001364 號函之「交通部觀光局 104 年度提升服務品質執行計畫」

貳、目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的觀光服務形象與聲譽。
- 二、促使觀光資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合相關單位服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、推動期程：104 年 1 月至 12 月。

肆、實施對象：

本處各課、室、站及所屬遊客中心

伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主責單位
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p> <p>(一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。</p>	1. 透過遊客意見回饋或洽公環境滿意度調查，合理增設、更新服務設施內容，提升感心服務品質。	104年12月	作為改善依據	各單位
	2. 除於所屬遊客中心建置 iTaiwan 無線上網外，另於行政園區提供免費無線上網服務。	104年12月	便於遊客取得即時資訊及網路傳輸協助行銷雲嘉南	遊憩課
	3. 設置招待室，提供 2 線高速上網傳輸服務，供遊客及媒體進行影音媒體之傳送。	104年12月	便於遊客取得即時資訊及網路傳輸協助行銷雲嘉南	遊憩課
	4. 建置統一識別標誌「i」遊客中心，提供民眾便利及實用性之服務場所	104年12月	便於遊客辨識獲得諮詢	遊憩課 布袋站
	5. 遊客中心提供展示、休憩及解說服務，使遊客觀賞瞭解轄區觀光遊憩，並增設旅遊查詢設備及提供台灣好行景點旅遊諮詢，俾提供民眾便利及實用性之服務場所。	104年12月	便於遊客取得即時旅遊資訊並提高國家級風景區服務水準及設施意象	遊憩課 布袋站
	6. 北門遊客中心換展作業，讓再次到訪遊客	不定期	透過不定期	遊憩課

	<p>有耳目一新之感，並能藉此行銷宣傳濱海夕陽優美景緻。</p> <p>7. 透過雲林口湖遊客中心，強化雲林濱海地區遊客服務量能。</p> <p>8. 設施之維護與管理及整潔美化並賡續辦理清淨家園全民運動計畫。</p>	<p>104年12月</p> <p>104年12月</p>	<p>佈展示，讓遊客耳目一新</p> <p>增加遊客服務據點</p> <p>提供遊客舒適環境</p>	<p>布袋站</p> <p>各單位</p>
<p>(二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務與旅遊諮詢。</p>	<p>1. 持續辦理服務人員及志工教育訓練，加強服務人員服務項目熟悉度，提供民眾專業旅遊諮詢服務。</p> <p>2. 假日由主管輪值擔任第一線服務工作，並由專業解說服務人員輪值服務台，主動服務遊客。</p> <p>3. 配合處內各項活動，安排志工提供解說服務及協助活動辦理。</p> <p>4. 請台灣好行客運駕駛配合於車行間配戴本處賞鳥帽(或聖誕帽)，增加路線識別度；另透過景點語音導覽，輔以假日隨車志工解說服務，提供在地專業導覽。</p> <p>5. 協助休假期間交通疏運工作。 (1) 辦理農曆春節交通疏運事宜。</p>	<p>104年12月</p> <p>104年12月</p> <p>經常辦理</p> <p>常設</p> <p>連續假期</p>	<p>提供優質專業旅遊服務</p> <p>提供優質專業旅遊服務</p> <p>提供優質專業旅遊服務</p> <p>讓旅客留下深刻印象</p> <p>提供遊客便捷交通與資訊</p>	<p>人事室 秘書室</p> <p>人事室 遊憩課</p> <p>各單位</p> <p>遊憩課</p> <p>管理課 布袋站 七股站</p>

	<p>(2) 辦理重要節慶及連續假期交通疏運。</p> <p>6. 辦理電話禮貌測試。</p> <p>7. 為提升服務形象，每週一、二、四、五均要求同仁著制服(藍襯衫)，提升形象。</p>	<p>每季辦理 1 次</p> <p>常設</p>	<p>提供遊客最佳電話禮儀服務</p> <p>提升機關服務形象</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
<p>(三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>1. 配合年度活動及相關議題操作發布新聞稿、舉辦記者會，擴大活動整體行銷效益。</p> <p>2. 與警廣台南台及中廣台南台每週二、六免費合作帶狀節目，於節目中宣傳近期活動資訊及相關行政措施，便於遊客提前規劃出遊行程及提醒遊客預為注意因應。</p> <p>3. 適時於本處官網及遊客中心、管理站電子看板提供訊息，例如：公務倫理、行政中立、CEDAW、毒品防制等，向民眾宣導政府各項施政措施及執行成效。</p> <p>4. 辦理建設規劃設計說明會及經營管理說明會，並積極參加區內村里民大會，藉機宣導各項施政措施。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>不定期</p>	<p>提升轄區為民服務形象</p> <p>提升轄區為民服務形象</p> <p>主動提供民眾了解政府施政作為。</p> <p>主動提供民眾了解政府施政作為。</p>	<p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p> <p>人事室</p> <p>企劃課 管理課 工務課</p>

<p>(四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，傳遞政府服務訊息及功能。</p>	<p>1. 與轄區內業者及社區團體聯合舉辦各類觀光、休閒及公益活動。</p>	不定期舉辦	<p>建立與民間團體互動機制，並透過合作方式獲得企業認同感，進而願意投入資源，共同參與建設或提供贊助</p>	遊憩課
	<p>2. 辦理重要活動時邀請企業、社會團體提供活動贊助（如文宣品、茶水等），共襄盛舉。</p>	不定期舉辦		遊憩課
	<p>3. 安排替代役參與社區公益服務活動。</p>	經常辦理	<p>提升服務形象</p>	人事室
	<p>4. 辦理各項專題講座主動邀請鄰近機關學校團體參與。</p>	不定期辦理	<p>建立與周遭機關學校互動之政府服務功能。</p>	人事室
	<p>5. 聯合各界辦理海岸淨灘活動。</p>	不定期辦理	<p>提供優異環境品質</p>	<p>管理課 布袋站 七股站 管理課 布袋站 七股站</p>
	<p>6. 邀請民間企業、轄區社區認養公共遊憩設施維護及環境清潔。</p>	不定期辦理	<p>提供遊客多元優質觀光產業服務</p>	<p>管理課 布袋站 七股站</p>
	<p>7. 辦理產業工作坊計畫提升地方產業發展。</p>	不定期辦理		管理課

<p>(五)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極參加轄區優質公廁選拔 2. 積極參加綠建築認證 3. 參加美食展或旅展或辦理相關競賽等相關展覽活動，推廣雲嘉南濱海地區之觀光建設資源。 4. 協助轄區及鄰近縣市國中小學戶外教學活動。布袋遊客中心及南布袋濕地的環教場地認證已通過，未來將結合鄰近學校、專業學會及在地志工推廣相關教案，以落實環教效益。 5. 各重要據點於節慶時邀請在地相關單位共同參與及協辦。 6. 完成北門幸福包廂&廣場，邀請婚紗業者至北門取景拍攝婚紗照，並提供包廂供新人梳妝、換裝使用。 7. 適時將本處作為發布新聞稿爭取民眾之認同。 	<p>不定期辦理</p> <p>不定期辦理</p> <p>不定期辦理</p> <p>不定期辦理</p> <p>不定期辦理</p> <p>常設</p> <p>經常辦理</p>	<p>提升遊客觀光服務品質</p> <p>提升遊客觀光服務品質</p> <p>提升遊客觀光服務品質</p> <p>向下紮根，增加民眾對本處了解與認同</p> <p>凝聚地方向心力</p> <p>提供新人婚紗拍攝之優質服務</p> <p>讓遊客更了解本處之服務</p>	<p>管理課 工務課 遊憩課</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p> <p>(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強服務人員業務知能講習，提供民眾洽公便利性。本處及所屬遊客服務中心、管理站採面對面，隨到隨辦方式服務。 2. 民眾所需資料簡化以電話或E-mail方式申辦。 	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>提升遊客服務效能</p> <p>提升遊客服務效能</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p>

<p>(二)徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 北門遊客中心影片欣賞、導覽服務，簡化以線上預約方式申辦。 2. 簡化內部行政作業及申辦案件流程。 3. 若發現公文時效延遲處理之情形，由檔管人員定期稽催公文時效，並於處務會報檢討改善。 4. 申辦文件表單格式化，並提供網路申辦或表單下載服務。 	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>每週稽催 1 次</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>提升行政效率與便民服務</p> <p>提升行政效率與便民服務</p> <p>提升行政效率與便民服務</p>	<p>遊憩課</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
<p>(三)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 志工解說服務網可線上查詢確認預約狀況及志工排班進度，便於遊客進行遊程安排。 2. 定期檢視修改 SOP 標準作業流程，並公開於官網，提供民眾參考。 	<p>持續辦理</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>提升行政效率，縮短民眾申辦時間</p> <p>提供民眾正確資訊</p>	<p>遊憩課</p> <p>秘書室</p> <p>遊憩課</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p> <p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處官網設置「首長信箱」，遇民眾留言立即分辦並列管追蹤直至回覆結案。 2. 本處於臉書設置「雲嘉南好好玩」粉絲團，民眾加入粉絲團後即可進行雙向溝通。 3. 遊客中心設有提供遊客抒發感想管道 4. 設置民眾查詢專線 (06)7861007，即時協 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>常設</p> <p>常設</p>	<p>建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題</p> <p>同上</p> <p>同上</p> <p>同上</p>	<p>秘書室</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p> <p>秘書室</p>

	助民眾解決問題。 5. 建立轄區定期巡查機制，本處巡查利用 google 地球提升巡查效率，主動瞭解遊客需求與反映，即時改善。	經常辦理	同上	管理課 布袋站 七股站
(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	1. 人民陳情及建議案件追蹤列管，並納入施政興革項目確實檢討辦理。	持續辦理	提供遊客便捷溝通平台	秘書室
	2. 遊客中心於接獲民眾建言後，即時回復，如非遊客中心權責則依程序填寫處理表會相關課室處理。	常設	提供遊客便捷溝通平台	遊憩課 布袋站
	3. 於 Facebook 粉絲團與粉絲、網友們互動，發佈最新消息、動態、美食及良景，並且供其即時提出建議與疑義，儘速回覆與互動。	經常辦理	提供遊客便捷溝通平台	遊憩課
(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1. 成立新聞輿情因應小組及建立重大輿情回應處理機制 (SOP)；如有媒體報導與實情不符，即掌控契機主動發布新聞稿委婉澄清，以導正社會視聽。	經常辦理	提供民眾正確資訊，了解政府施政作為。	秘書室
	2. 每日進行剪報上傳至局新聞平台，掌握媒體報導。	經常辦理	確實掌握媒體報導內容。	秘書室
(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或	1. 編製導覽手冊及問答集，供服務台人員諮詢使用。並配合新增活動或服務隨時增修問答集。	經常辦理	提供遊客正確優質服務	企劃課 統整
	2. 隨時將民眾意見，納入管理處施政建設之參考，並於網頁建置「常見問答」頁面，便於民眾預為搜尋資訊，並設有討論區可	經常辦理	建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。	企劃課 統整

措施。	<p>提供民眾抒發建言。</p> <p>3. 志工解說服務網設置有民眾服務專區，預約民眾可透過景點預約導覽須知(如預約人數、日期及導覽時間等)相關規定進行預約申請，並設有線上預約導覽解說系統滿意度調查，便於民眾填覆寶貴意見，以做為後續服務政策或措施改善之參考資料。</p>	常設	建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。	遊憩課
<p>(五) 定期辦理遊客滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<p>1. 依據局本部辦理民眾對國家風景區滿意度調查，了解遊客需求，改進服務缺失。</p> <p>2. 北門遊客中心定期辦理滿意度調查並按季分析陳核，相關建議簽會各課室據以因應或改善。</p> <p>3. 增設大型活動滿意度調查。</p> <p>4. 增設內部滿意度調查。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>作為改善依據，提供優質服務</p> <p>同上</p> <p>同上</p> <p>同上</p>	<p>企劃課</p> <p>遊憩課 企劃課</p> <p>遊憩課 企劃課</p> <p>企劃課</p>

<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p> <p>(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 秉持資訊公開原則，於網站專區提供施政計畫、相關法規及各項服務措施等資料，並隨時更新。 2. 公開本處基本資料、觀光發展構想、建設成果、主辦活動及服務措施於網站，隨時提供民眾查詢瞭解。 3. 提供即時且豐富的旅遊及活動查詢資訊，以提昇網站使用率。 	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>提供遊客本處最新行政及旅遊訊息</p> <p>提供遊客本處最新行政及旅遊訊息</p> <p>提供遊客本處最新行政及旅遊訊息</p>	<p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p>
<p>(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃提供符合國際之電子資料分類檢索服務並通過 A+ 檢測。 2. 本處網站符合研會考核標準暨無障礙空間標準，可提供多樣性檢索方式，並對不同客群建置兒童版、行動版、英日文版及志工導覽解說服務網站等頁面，提供便民服務 	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>符合國際潮流，提供遊客多樣性服務</p> <p>符合國際潮流，提供遊客多樣性服務</p>	<p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p>

<p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>1. 運用 WEB2.0 之網路應用服務平台，達到即時互動效果：本處網站設置如下</p> <p>(1) 網友說及網路分享按鈕(可按讚、加入最愛、分享至 facebook 網路社群)</p> <p>(2) 網路問卷調查</p> <p>(3) facebook 粉絲團</p>	經常辦理	提供遊客多元化網路溝通平台管道已符合遊客需求	遊憩課
	<p>2. 充實網頁內容，提供機關電子民意信箱、最新消息、公告事項、常見問答集、網頁導覽、站內搜尋等功能。</p>	經常辦理	提供遊客多元化網路溝通平台管道已符合遊客需求	遊憩課
	<p>3. 建置志工解說服務網，提供民眾導覽解說互動、影片預約及資料查詢等服務項目。</p>	經常辦理	同上	遊憩課
	<p>4. 多媒體管理系統，提供民眾欣賞照片、影片，亦提供申請。</p>	經常管理	同上	
	<p>5. 提供線上瀏覽電子書及摺頁。</p>	經常管理	同上	
<p>(四) 廣續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>1. 將各項申請表格、作業流程上網公告，俾民眾了解及下載使用。</p>	經常辦理	提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務。	遊憩課
	<p>2. 隨時檢視民眾需求，增設相關服務項目，並隨時更新 Q&A 之問題回應。</p>	經常辦理		各課室
	<p>3. 視業務特性，提供「索取導覽摺頁文宣線上申請」功能及「布袋遊客中心會議場所線上申請預約」功能。</p>	經常辦理	同上	遊憩課 布袋站
	<p>4. 設置「解說導覽服務線上申請」功能。</p>	經常辦理	提供民眾更便利網路諮詢服務	遊憩課
	<p>5. 網路線上報名系統施行與應用。</p>	104年12月		遊憩課
	<p>6. 不定期辦理網路相關活動。</p>	經常辦理		遊憩課

	7. 提供遊客中心遊客免費上網查詢景點服務。	經常辦理		遊憩課 布袋站
(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	1. 管理處網站建置轄區資訊整合平台，提昇資源共享，提供便民服務，加強與轄區縣、市政府、岸巡、警政、消防及鄉鎮區公所等機關網路連結，擴大資訊服務層面。	經常辦理	政府資訊資源整合，提供便民、利民之服務。	遊憩課
	2. 本處觀光主題入口網站蒐集各地旅遊資訊，提昇使用效率。	不定期	同上	遊憩課
	3. 利用 facebook 及網頁最新消息公告等方式，將鄰近機關資訊進行整合宣傳，提升資源共享及使用效益。	不定期	同上	遊憩課
	4. 提供政府開放資料 (Open Data)，使施政透明、提升民眾參與，經由資料的開放，可促使跨機關資料流通，提升施政效能，滿足民眾需求，以強化民眾監督政府的力量。	不定期	同上	遊憩課
	5. 落實資源資訊向上集中原則，配合推動資訊基礎架構及共用資訊服務等事宜。	不定期	同上	遊憩課
	6. 配合交通部觀光局建置跨平台資料交換機制之觀光資訊資料庫系統，同步更新相關訊息及資料，提高資訊更新及流通效率。	不定期	同上	遊憩課

<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p> <p>(一) 創新整合，引進民間資源，利用資訊科技，展現臺灣多元旅遊資訊，擴大旅遊深度與品質，提供旅遊服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.在白色雲嘉南主軸下，形塑白色雲嘉南意象並推動幸福產業。 2.引進民間資源推動相關促參案。 3.透過真實的 3D 場景引導到訪遊客預先感受雲嘉南濱海美景，並預為擇選規劃專屬之濱海遊程。 4.透過全面性整合現有各地方觀光資源，成立產業聯盟，建立跨縣市完整資料庫，開發包裝優質特色行程，提供民眾深度旅遊服務。 	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>常設</p> <p>104年12月</p>	<p>提升整體觀光服務品質</p> <p>營造身歷其境的濱海 3D 影片視聽覺饗宴</p> <p>提升整體觀光服務品質</p>	<p>遊憩課</p> <p>企劃課</p> <p>秘書室 布袋站 遊憩課</p> <p>遊憩課</p>
<p>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過為民服務工作小組定期專案檢討會議，檢討轄區可為民眾協調、解決及提供便利性之服務措(設)施。 2. 持續針對民眾需求檢討改進，提供創意、優質旅遊服務。 3. 辦理相關研討會、觀光論壇、座談會、教育訓練、參訪績優機關等，以擷取現代化管理知能，建立提升服務品質共識。 4. 提供全方位貼心服務-遊客中心百寶袋 <ol style="list-style-type: none"> (1) 愛心傘及愛心手杖借用 (2) 旅途充電&打氣小站-汽車接電救援/手機及相機充電/自行車打氣 (3) 生理服務小站-防曬乳/防蚊液/肌肉酸痛噴劑/女性衛生用品/簡易醫藥用品服務/哺乳室/嬰幼兒推車/嬰 	<p>103年12月</p> <p>經常辦理</p> <p>104年12月</p> <p>常設</p>	<p>強化服務機制整合，提供創意加值服務。</p> <p>同上</p> <p>同上</p> <p>同上</p>	<p>企劃課</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>遊憩課 布袋站</p>

	<p>兒紙尿布/濕紙巾服務 /輪椅服務/老花眼鏡 服務</p> <p>(4)商旅服務小站-傳真 代收、明信片寄送、行 李託放、代客叫車服 務、上網服務</p> <p>(5)提供血壓計、體重計 等設施，供遊客借用</p> <p>5. 創意減碳新體驗-遊客 中心 e 化服務:</p> <p>(1)雲嘉南攝影棚-遊客 可與本處轄區景點拍 照留念，並透過 e-mail 方式寄送，不需另行列 印照片，可達減紙目 標。</p>	常設	同上	遊憩課 布袋站
<p>(三) 著眼 於服務產出 之目的與結 果，力求有 價值之創新 服務型態與 方式多元 化，以較少 的成本得到 更好的服務 品質，體現 社會正義或 公共價值。</p>	<p>1. 善用社會資源，結合 民間力量，運用志工 或產業聯盟機制，辦 理講習或培訓，降低 政府人力成本，促進 異業聯盟，活化觀光 商機。</p> <p>2. 引入民間企業投入經 營「台灣鹽博物館」、 「井仔腳瓦盤鹽田」 及「馬沙溝濱海遊憩 區」、「錢來也雜貨店」 「布袋遊客中心賣 店」、「北門嶼輕食風 味餐廳」、「錢來也商 店旁停車場場地」、 「北門遊客中心旁場 地」等 OT 委外營運案 認養「口湖遊客中心 委外經營管理」。</p>	<p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>整合公、私部 門服務資源， 提供多元服 務。</p>	<p>管理課 遊憩課 布袋站 七股站</p> <p>管理課 布袋站</p>

	3. 鼓勵社區、地方觀光產業業者認養公共遊憩服務設施，參與風景區經營管理事務，共同營造優質旅遊環境。	104年12月		管理課 布袋站 七股站
(四)鼓勵所屬單位勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	1. 透過產官學合作，持續推動白色雲嘉南意象活動，並藉由相關單位業務聯繫整合，共享區域資源及提升總體服務品質。	104年12月	促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。	遊憩課
	2. 與台南市政府洽談臺灣好行區域票券開發計畫，透過交通票券整合模式，打造濱海旅遊圈。	104年12月		遊憩課
	3. 結合區域學校持續推廣雲嘉南濱海觀光資源與環境教育，布袋遊客中心及南布袋濕地的環教場地認證已通過。	104年12月		管理課 遊憩課
	4. 與地方政府、國家公園及國家風景區管理處定期召開觀光業務聯繫會報。	經常辦理		企劃課
(五)提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶	1. 辦理本處轄區旅遊線及週邊旅遊區帶之各項軟、硬體設施改善，提昇遊客服務品質。	經常辦理	打造友善優質且集客之旅遊區帶	各課室 站
	2. 以五大樂園，建構北門婚紗美地、東石布袋結婚殿堂、七股將軍戀愛天堂、四湖口湖幸愛樂園及四湖口湖失戀驛站發展策略，打造全台灣獨一的羅曼蒂克大道。	104年12月		各課室 站

陸、實施步驟

- 一、本處年度執行計畫函頒所屬各單位，要求各單位加強為民服務工作，並不定期檢討相關執行成果及績效，並主動公開於機

關網站。

- 二、本處各課室、站實施單位應依據本執行計畫辦理，執行方法應擬定具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法應具實務性、方法性。
- 三、依據本處處務會議結論，由企劃課定期彙整為民服務相關資料，並籌組為民服務工作小組。
- 四、由企劃課彙整執行辦法及成果，不定期召開會議檢討並集思廣義，研擬為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面作為及改善方式。
- 五、本處各單位應追蹤列管各項作為，隨時蒐彙資料建檔，且配合經營管理安全維護督導檢查及工作圈相關會議等，抽查考核俾利管考。

柒、績效評估

- 一、本處應於 104 年 10 月 15 日前提報年度執行為民服務工作成果報告書，據以辦理為民服務工作年終績效評核。
- 二、局本部將針對各管理處執行為民服務工作成果，核定分數及名次納入「交通部觀光局各國家風景區管理處目標管理年終績效評核」中共同考核，據以遴選提報參加「交通部政府服務品質獎」參獎。
- 三、依據本處「為民服務不定期考核工作計畫」，由考核督導小組實施不定期考核，並填具「為民服務不定期考核項目及評分表」送企劃課彙辦。
- 四、各課室、站於執行期間應針對缺失隨時改善，並作為年度服務績效之評審依據。
- 五、本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另補充規定。